

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PRATAMA  
INTERDANA FINANCE (KANTOR PUSAT)**

**HEKSA NDARU AHLAN ISYANTO  
8223118221**



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Ahli Madya  
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2014**

***ANALYSIS THE IMPACT OF SERVICE QUALITY TO  
COSTOMER SATISFACTION PT PRATAMA INTERDANA  
FINANCE (HEAD OFFICE)***

**HEKSA NDARU AHLAN ISYANTO  
8223118221**



***This Scientific Paper Prepared To Meet One Degree Requirements Associate  
Expert Getting By Faculty of Economics, State University of Jakarta***

***MARKETING MANAGEMENT DIII  
MANAGEMENT DEPARTMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2014***

## ABSTRAK

**HEKSA NDARU AHLAN ISYANTO. 2014. 8223118221. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pratama Interdana Finance (Kantor Pusat)**. Program Studi DIII Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan berbagai kualitas pelayanan yang diberikan di PT Prtama Interdana Finance. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan statistik. Dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik, data yang sudah dikumpulkan akan diolah dengan SPSS 22 dan kemudian hasil olahan tabulasi dipaparkan.

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan planggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

***HEKSA NDARU AHLAN ISYANTO. 2014. 8223118221. Analysis the Impact of Service Quality to Customer Satisfaction PT Pratama Interdana Finance (Head Office). Marketing Diploma Study Program. Department of Management. Faculty of Economics. State University of Jakarta.***

*This paper aims to determine whether the effect of service quality on customer satisfaction, and various quality of service provided in PT Pratama Interdana Finance. The method used in this research is descriptive and statistic analysis. By using data gathered through literature study, observation and documentation. The data analysis technique used is statistic analysis, the data that has been collected will be processed with SPSS 22 and then processed tabulation presented.*

*Based on the results of hypothesis states that the service quality variable has positive influence on customer satisfaction variable.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction*

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR KI

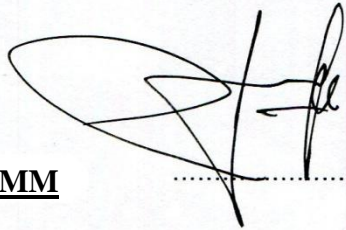
Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

**Agung Kresnamurti, R. P, ST, MM**

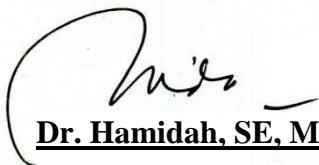
NIP. 197404162006041001



21-01-2015

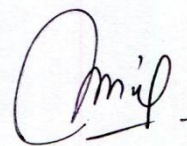
Ketua Jurusan Manajemen

Ketua Program Studi D3 Pemasaran



**Dr. Hamidah, SE, M.Si**

NIP. 195603211986032001



**Dra. Umi Mardiyati, M.Si**

NIP. 195702211985032001

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA



Drs. Dedi Purwana E. S., M.Bus

NIP. 19671207 199203 1 001

Nama

TandaTangan

Tanggal

KetuaPenguji

Dra.Umi Mardivati, M.Si  
NIP. 195702211985032001



17-02-2015

Penguji Ahli

Dra. Solikhah, MM  
NIP. 196206231990032001



11-02-2015

DosenPembimbing

Agung Kresnamurti, R.P. ST, MM  
NIP. 197404162006041001



13-02-2015

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Atas segala berkat dan karunia-Nya pada peneliti,akhirnya peneliti dapat menyelesaikan Karya Ilmiah yang merupakan syarat kelulusan di Program Studi Diploma III, Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Agung Kresnamurti, R. P. ST, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti.
2. Drs. Dedi Purwana E. S., M.Bus Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Hamidah Selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Umi Mardiyati M.Si Selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Pimpinan, *Staff* Divisi *Marketing*, dan Pelanggan PT Pratama Interdana Finance.

6. Ayah, Ibu, kakak-kakak saya, serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.
7. Ardian Wiratmaja, Agassi Castel, Binar, Rommy, Dimas, Pasca, Zulmay, Ferdy, Doyok, Alim, Suci Laila, Okvaly, Soni, Sawage, Gendut, Disul, Mang Udin dan Zahra Darda Zerlinda yang memberikan saya motivasi untuk menyelesaikan karya Ilmiah ini.
8. Seluruh kerabat dan teman-teman Prodi Diploma III Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta yang ikut dalam penyusunan laporan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini, oleh karena itu Penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga dapat menambah mutu Karya Ilmiah ini.

Jakarta, 21 Januari 2015



Peneliti